

I CONCURSO DE MELHORIA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO NOS CEAC'S.

Apresentação

O Governo do Estado de Sergipe, por meio da **Secretaria de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão - SEPLAG**, realiza o **I Concurso de Melhoria da Qualidade do Atendimento nos CEAC'S**.

Dentre as competências institucionais da Secretaria de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão - SEPLAG apresenta-se àquela referente à implantação, manutenção, operacionalização e inovação dos Centros de Atendimento ao Cidadão.

O Centro de Atendimento ao Cidadão é um programa do Governo do Estado, criado através da Lei nº 4.366, de 25 de abril de 2001, implementado por esta Secretaria de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão, que presta os mais variados serviços aos cidadãos, em um só local de atendimento com eficiência e qualidade.

O foco de atuação do Centro é o cidadão, e todas as ações visam buscar a sua plena satisfação excedendo as suas expectativas em relação à qualidade dos serviços que oferta e executa. Neste contexto, a excelência dos serviços é um compromisso comum a todos os servidores lotados nos Centros.

Nesse momento, percebe-se a mobilização para promover melhorias no atendimento, levando em consideração que a satisfação do cidadão é essencial para o sucesso da gestão pública.

Sendo esse concurso uma forma de promoção, reconhecimento da capacidade empreendedora e inovadora desses servidores. Dando-se visibilidade às iniciativas, idéias e soluções apresentadas pelos próprios servidores dos **Centros de Atendimento ao Cidadão**.

A função fundamental do **I Concurso de Melhoria da Qualificação do Atendimento** é apresentar soluções viáveis para uma melhor prestação dos serviços à sociedade sergipana, através das unidades dos Centros.

1. Objetivos:

-Estimular a implantação de iniciativas de sucesso em gestão do atendimento nos **Centros de Atendimento ao Cidadão**, que contribuam efetivamente para a melhoria na prestação dos serviços públicos.

-Reconhecer, valorizar e premiar os servidores públicos e demais funcionários que estão diretamente envolvidos no atendimento ao público, que proponham atuação de forma criativa e pró-ativa passíveis de implementação em todos os **Centros de Atendimento ao Cidadão**.

2. Das Inscrições:

- **O período de inscrição será de 01 até 31 de Outubro de 2011**, mediante o preenchimento completo de ficha de inscrição eletrônica disponível na página da Escola de Governo.

W. L. M.

[Assinatura]

- Todas as informações e formulários relacionados ao **I Concurso de Melhoria da Qualificação do Atendimento** serão disponibilizados nos sítios eletrônicos www.seplaq.se.gov.br.

- Não haverá limite quanto ao número de inscrições, podendo ocorrer mais de uma inscrição de projetos diferentes a serem apresentados por um mesmo servidor.

- Poderão participar do concurso os servidores: efetivos, terceirizados ou comissionados que estejam na função de atendimento ao cidadão, atuando em qualquer um dos **Centros de Atendimento ao Cidadão**.

- Não haverá cobrança de taxa de inscrição.

3. Da Seleção e Avaliação dos Projetos Inscritos:

-O processo de seleção das iniciativas será em 4 etapas:

I - A primeira consiste no recebimento e verificação do preenchimento dos requisitos básicos para inscrição, no período de 01 a 31 de outubro de 2011;

II - A segunda consiste na entrega pelos participantes dos projetos nas Diretorias dos Centros e verificação pela Comissão Julgadora se o projeto preenche os requisitos básicos estabelecidos nas normas regulamentadoras, no período de 01 de novembro de 2011 até 15 de novembro de 2011;

III - A terceira consiste após exame pela comissão julgadora, na apresentação do resultado final, no dia 30 de novembro de 2011, com a premiação do 1º ao 7º projetos classificados.

IV - A quarta consiste apresentação dos projetos vencedores pelos participantes e entrega dos prêmios que ocorrerá em 01 de dezembro de 2011.

As iniciativas serão avaliadas com base observando os seguintes critérios:

I-Caráter inovador - pontuação: 0 a 6 (seis) pontos;

II - Clareza e objetividade - pontuação: de 0 a 10(dez) pontos;

III- Possibilitar aumento no número de atendimento com um melhor resultado em relação ao público-alvo - pontuação: de 0 a 4 (quatro) pontos;

III. Atendimento diferenciado promovendo a inclusão: pontuação: de 0 a 8 (oito) pontos;

IV- Alcance da iniciativa - pontuação: de 0 a 4 (quatro) pontos;

V- Viabilidade de multiplicação - pontuação: 0 a 6 (seis) pontos;

VI- Atender a agenda A3P - pontuação: de 0 a 4 (quatro) pontos;

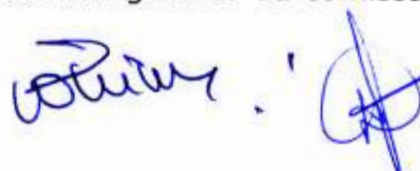
VII- Promover a melhoria da percepção da qualidade do atendimento ao cidadão - pontuação: de 0 a 10(dez) pontos;

VIII- Viabilidade de implementação do ponto de vista técnico - pontuação: de 0 a 8 (oito) pontos;

IX- Viabilidade de implementação do ponto de vista financeiro - pontuação: de 0 a 10(dez) pontos;

- Os projetos serão pontuados levando-se em consideração a conformidade com os critérios estabelecidos acima.

Os projetos serão avaliados por uma comissão julgadora composta por 08 pessoas com perfil pertinente a temática do concurso. Os nomes dos integrantes da comissão

Handwritten signature in blue ink, followed by a blue circular stamp containing a stylized signature or initials.

avaliadora serão informados por oportunidade da divulgação do resultado final.

- A comissão julgadora terá:
- um representante da assessoria de comunicação;
- um representante da diretoria do Ceac;
- um representante da Escola de Governo;
- um representante do DAF
- dois representantes da Sumog;
- dois representantes dos Ceac's.

4. Da Premiação:

-O concurso premiará os 07 (sete) melhores Projetos.

- A premiação a que faz jus os projetos vencedores do **I Concurso de Melhoria da Qualificação do Atendimento**, será definida em conformidade com as parcerias e os patrocinadores. Ressaltando o compromisso da **Secretaria de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão - SEPLAG**, com a modernização e o uso das novas tecnologias, os vencedores serão contemplados com "equipamentos eletrônicos".

1º Lugar - 01 Net Book e 01 Smartphone;

2º Lugar - 01 Net Book;

3ºLugar - 01 Desk Top;

4º Lugar - 01 Desk Top;

5º Lugar - 01 Smartphone;

6º Lugar - 01 Maquina fotográfica Digital;

7º Lugar - 01 Maquina fotográfica.

5. Informações adicionais:

1. A Secretaria de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão - SEPLAG, não devolverá o material encaminhado para análise;
2. Os projetos não classificados terão suas propostas arquivadas após a divulgação do resultado final;
3. Os sete primeiros colocados, desde já, autorizam que a Secretaria de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão - SEPLAG, através dos Centros de Atendimento ao Cidadão o uso desses projetos como ferramentas para consecução dos seus objetivos e metas, visando interesse público, aqui entendido como o bom atendimento ao cidadão.

Roteiro para apresentação do Projeto

Item	Descrição
1- caracterização da situação	Explicitar qual o contexto em que o projeto será implementado descrevendo o (problema, situação) ou a oportunidade que motiva a mudança
2-Descrição do Projeto	Apresentar o tema, sua motivação e mencionar a importância do trabalho.
2.1-Objetivos propostos e resultados visados	Informar quais são os objetivos do projeto e quais os resultados esperados.
2.2 -Público-alvo do trabalho	Apresentar quem é o público que será afetado pela iniciativa diretamente e indiretamente
2.3-Ações e etapas da implementação	Descrever as principais ações a serem desenvolvidas e as principais atividades implementadas para atingir os objetivos, apresentado também a cronologia. Podem ser incluídos: estratégias e mecanismos de participação, de transparência, formas de controle e acesso a informações, parcerias ou cooperação, iniciativas, que envolvam diferentes instituições(parcerias no desenho, em recursos, integração de ações e serviços)
3-Recursos utilizados: descrição	Identificar todos os recursos, a serem utilizados no projeto (humanos, financeiros, materiais, tecnológicos, de tempo, etc). Especificar a quantidade, o valor, bem como a origem dos recursos (orçamento próprio, parceria, financiamento etc.) Justificarem e demonstrar como recursos serão utilizados de forma eficiente.
4- Mecanismos ou métodos de monitoramento e avaliação de resultados e indicadores utilizados	Demonstrar em que medida será realizada o monitoramento e a avaliação do projeto (qual metodologia, quais os indicadores)
5-Soluções adotadas para a superação dos principais problemas obstáculos encontradas.	-Obstáculos enfrentados na elaboração
6- Referencias Bibliográficas.	

- Este concurso cultural tem como patrocinadores as Empresas: SENCONSULT - LOCAÇÃO DE VEÍCULOS E CONSTRUÇÃO LTDA, OI CELULAR, DL- EMPREENDIMENTOS LTDA, BRANDO SERVIÇOS TRANSPORTES LTDA, SERTELE - INFRA ESTRUTURA E TELECOMUNICAÇÕES LTDA, LOC - CONSTRUÇÕES E EMPREENDIMENTOS LTDA E NOSSA SENHORA DA VITÓRIA.

Aracaju, 01 de outubro de 2011.



Walter Pereira Lima

Subsecretário de Administração e Logística da SEPLAG



Deborah Virginia Macedo Arôxa

Superintendente de Modernização e Gestão de Atendimento ao Cidadão